

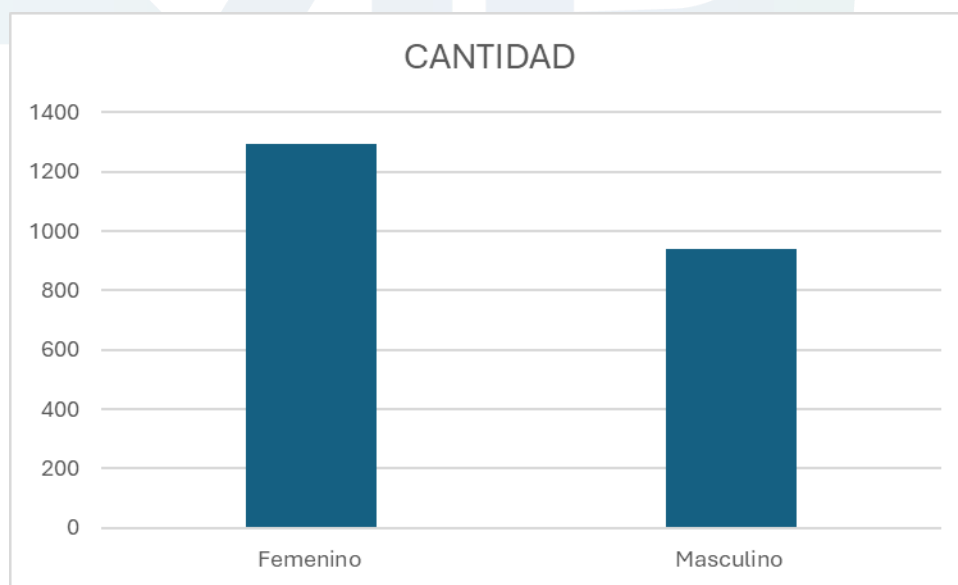
 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 1 de 1
	OFICIO		

INFORME DE SATISFACCIÓN IV TRIMESTRE – SOCORRO 2025

Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el tercer trimestre del año, correspondiente a los meses de octubre, noviembre y diciembre del Hospital Regional Manuela Beltrán. El objetivo de estas encuestas fue evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de los servicios brindados y obtener retroalimentación para la mejora continua. Durante el cuarto trimestre del presente año, se llevaron a cabo 2235 encuestas de satisfacción con los siguientes resultados. Se realizó una nueva encuesta para abarcar todos los servicios establecidos.

1. GENERO

GENERO	CANTIDAD
Femenino	1295
Masculino	940



La población analizada presenta una mayor participación del género femenino, que representa aproximadamente el 58 % del total, mientras que el género masculino corresponde al 42 %. Esta diferencia indica una mayor demanda o participación de mujeres frente a los hombres en el contexto evaluado (servicios, quejas, atenciones o registros, según aplique).

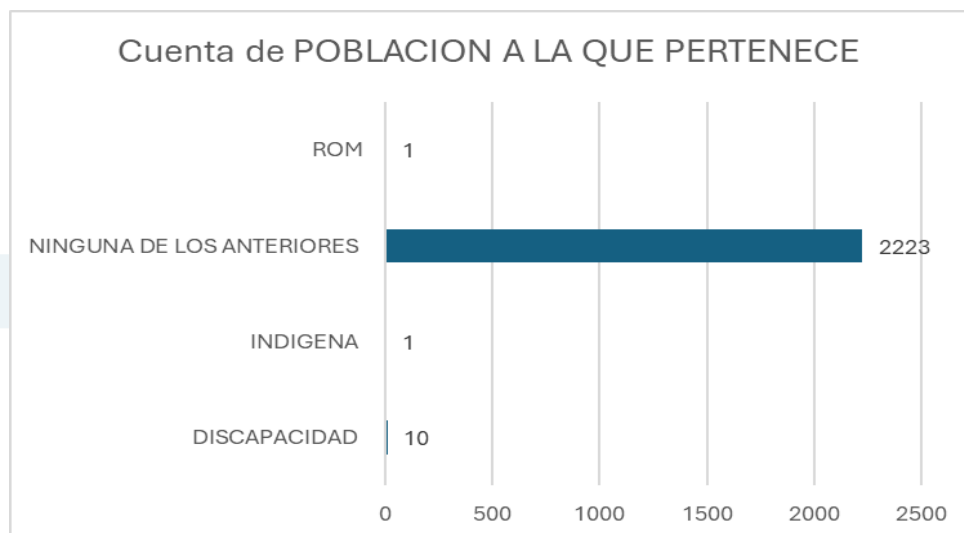
Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 2 de 1
	OFICIO		

2 POBLACION A LA QUE PERTENECE

POBLACION A LA QUE PERTENECE	CANTIDAD
DISCAPACIDAD	10
INDIGENA	1
NINGUNA DE LOS ANTERIORES	2223
ROM	1

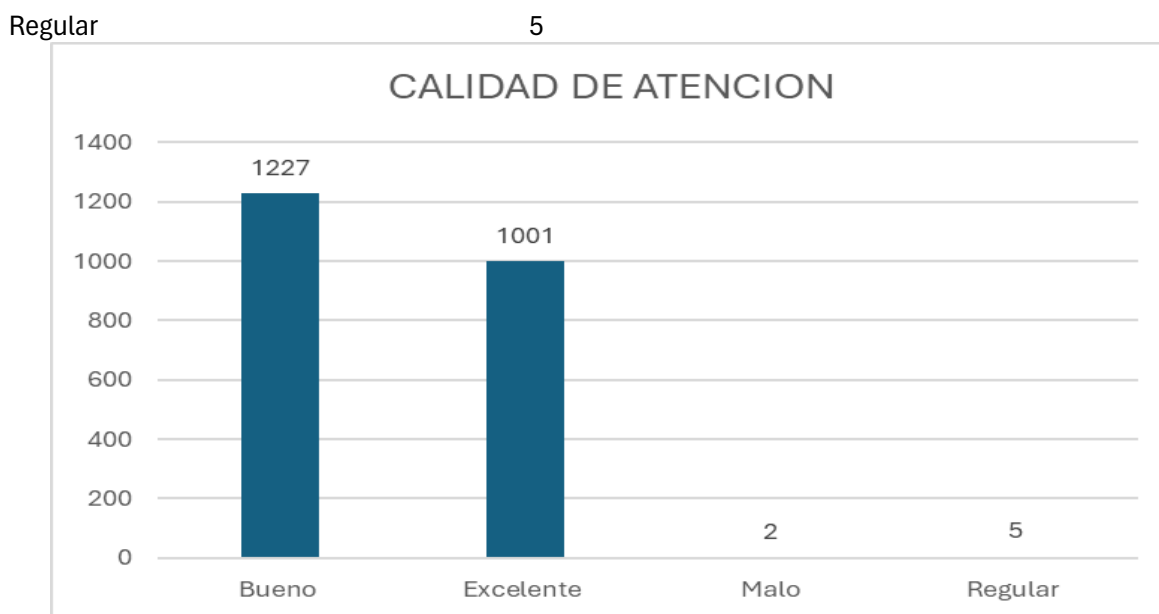


Los resultados evidencian que la población atendida o evaluada se concentra principalmente en población general; sin embargo, aunque la participación de grupos poblacionales especiales es reducida, es fundamental que la institución garantice el enfoque diferencial, la accesibilidad y la atención inclusiva para personas con discapacidad y grupos étnicos, en cumplimiento de los principios de equidad, inclusión y normatividad vigente.

3. CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO

CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:	Cuenta de CALIDAD DE ATENCION AL USUARIO:
Bueno	1227
Excelente	1001
Malo	2

Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia



Los resultados evidencian una percepción altamente positiva de la calidad de la atención. El **99,6 %** de los usuarios calificó el servicio entre **Excelente (44,8 %)** y **Bueno (54,9 %)**, lo que refleja un adecuado desempeño del personal y de los procesos de atención. Por otra parte, un porcentaje mínimo manifestó inconformidad, con calificaciones **Regular (0,2 %)** y **Malo (0,1 %)**.

La alta proporción de calificaciones positivas demuestra un buen nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida. No obstante, es importante analizar de manera detallada los pocos casos con percepción regular o mala, con el fin de identificar oportunidades de mejora, fortalecer la calidad del servicio y mantener los estándares de atención humanizada y oportuna

4 TIPO DE AFILIACION.

TIPO DE AFILIACIÓN	Cuenta de TIPO DE AFILIACIÓN
Adres	2
ARL	2
EPS CONTRIBUTIVO	471
EPS SUBSIDIADO	1728
Fomag	1
Inpec	1
PARTICULAR	2
POBLACION POBRE NO ASEGURADA	5
Ponal	1

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 4 de 1
	OFICIO		

Salud total	1
Sanidad militar	5
Santidad militar	1
SOAT	15



Se evidencia un claro predominio de usuarios afiliados al **régimen subsidiado**, que representa aproximadamente el **77,3 %** del total, seguido del **régimen contributivo** con un **21,1 %**. El restante **1,6 %** corresponde a otros tipos de afiliación (SOAT, población no asegurada, regímenes especiales y atención particular), lo cual indica una baja proporción de atenciones por fuera de los regímenes principales. La alta participación del régimen subsidiado refleja una población mayoritariamente vulnerable desde el punto de vista socioeconómico, lo que resalta la importancia de mantener estrategias de acceso oportuno, continuidad en la atención y fortalecimiento de la gestión con las EPS. Asimismo, es necesario garantizar una adecuada articulación con los regímenes especiales y otras modalidades de afiliación para asegurar una atención integral y equitativa a todos los usuarios.

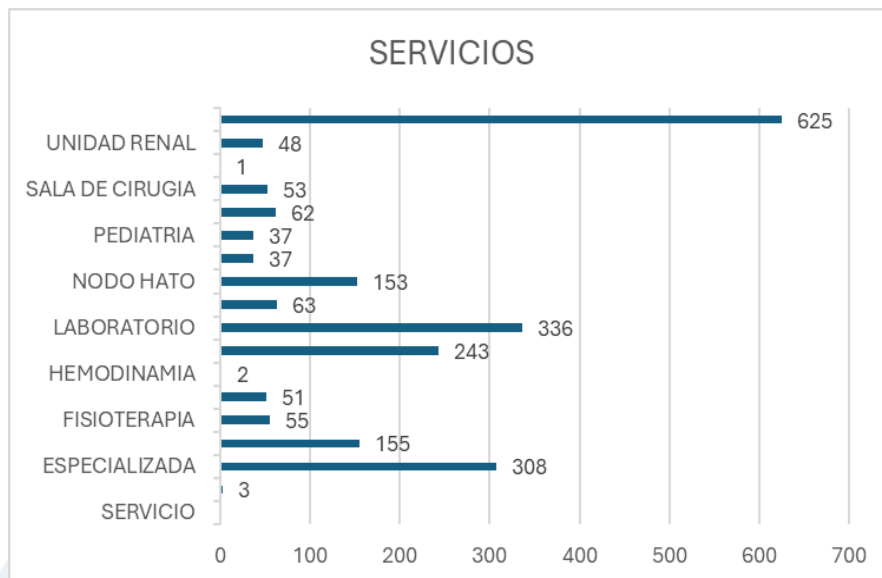
5. SERVICIOS EN EL CUAL RECIBIO LA ANTENCION

Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 5 de 1
	OFICIO		

SERVICIO	
CLINICA DE HERIDAS	3
ESPECIALIZADA	308
EXTERNA	155
FISIOTERAPIA	55
GINECOLOGIA	51
HEMODINAMIA	2
IMAGENOLOGIA	243
LABORATORIO	336
MEDICINA INTERNA	63
NODO HATO	153
NODO PALMAS	37
PEDIATRIA	37
QUIRURGICAS	62
SALA DE CIRUGIA	53
UCI NEONATAL	1
UNIDAD RENAL	48
URGENCIAS	625



El servicio con mayor número de atenciones corresponde a **Urgencias**, concentrando aproximadamente el **28 %** del total, lo que evidencia una alta demanda de atención inmediata y prioritaria. Le siguen **Laboratorio (15 %)**, **Consulta Especializada (14 %)** e **Imagenología (11 %)**, servicios que son fundamentales como apoyo diagnóstico y seguimiento clínico. Los servicios ambulatorios y especializados presentan una demanda moderada, mientras que áreas altamente específicas como **UCI Neonatal, Hemodinamia y Clínica de Heridas** registran una baja frecuencia de atención.

La distribución de los servicios refleja que la mayor carga asistencial se concentra en **Urgencias y servicios de apoyo diagnóstico**, lo cual resalta la importancia de fortalecer la capacidad operativa, el talento humano y los recursos en estas áreas críticas. Al mismo tiempo, es necesario mantener la calidad y disponibilidad de los servicios especializados, garantizando una atención integral, oportuna y segura acorde con las necesidades de la población usuaria.

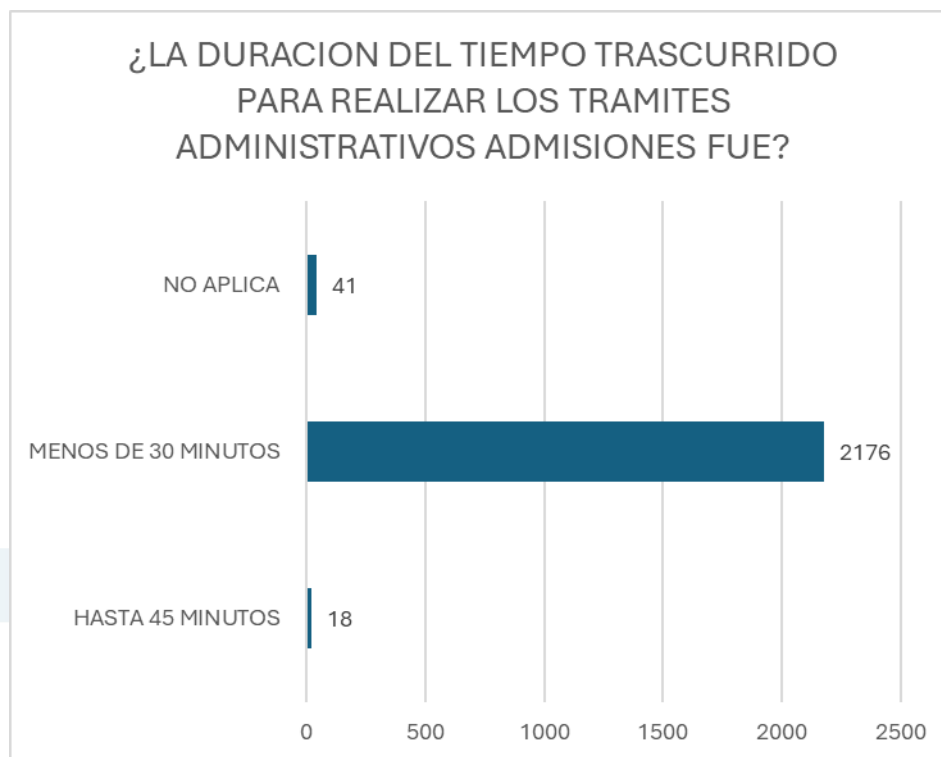
6. ¿FUE FÁCIL INGRESAR A LA E.S.E HRMB PARA RECIBIR SU ATENCIÓN ?

Hospital Regional Manuela Beltrán
 NIT 900.190.045-1
 Carrera 16 N° 9 - 53 Conmutador (57) 7 68 52 880
ventanillaunica@hospitalmanuelabeltran.gov.co
www.hospitalmanuelabeltran.gov.co
 Socorro, Santander - Colombia

Es tiempo de la Sostenibilidad y Servir a Santander

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 7 de 1
	OFICIO		

7. ¿LA DURACION DEL TIEMPO TRASCURRIDO PARA REALIZAR LOS TRAMITES ADMINISTRATIVOS ADMISIONES FUE?

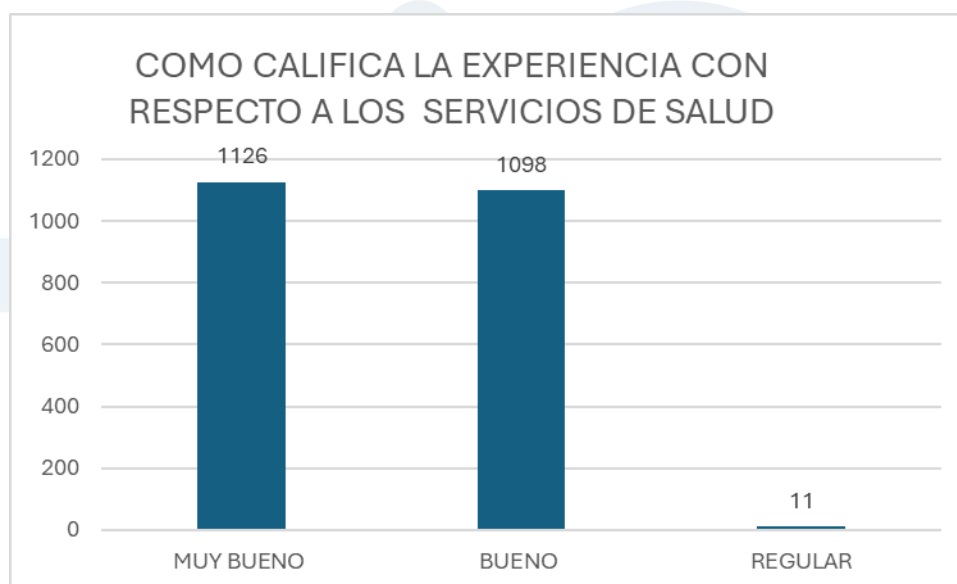


Los resultados muestran que la mayoría de los usuarios, equivalente al **97,4 %**, realizó sus trámites administrativos en un tiempo **menor a 30 minutos**, lo que evidencia procesos de admisión ágiles y eficientes. Un porcentaje reducido (**0,8 %**) reportó un tiempo de hasta 45 minutos, mientras que el **1,8 %** indicó que no aplicaba, posiblemente por no haber requerido trámites administrativos directos.

La percepción del tiempo de atención en admisiones es ampliamente positiva y constituye una fortaleza institucional. No obstante, es importante continuar con el monitoreo de los tiempos de espera y analizar los casos que superan los 30 minutos, con el fin de optimizar los procesos administrativos, mejorar la experiencia del usuario y mantener altos estándares de oportunidad y calidad en la atención.

8. RESOLUCION 0256 DE 2016 cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E HRMB?

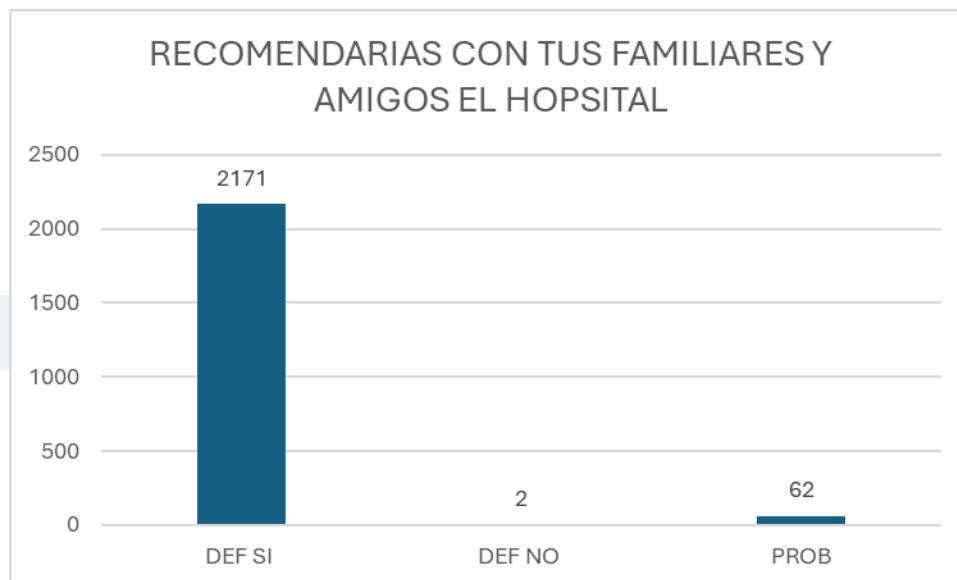
RESOLUCION 0256 DE 2016 cómo califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido por parte de la E.S.E HRMB	
	CANTIDAD
MUY BUENO	1126
BUENO	1098
REGULAR	11



La percepción global de los usuarios es altamente positiva. El **99,5 %** de los encuestados calificó su experiencia entre **Muy buena (50,4 %)** y **Buena (49,1 %)**, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción frente a los servicios de salud prestados por la E.S.E HRMB. Únicamente un **0,5 %** manifestó una percepción **Regular**, sin registrarse calificaciones negativas. Los resultados reflejan un **excelente desempeño institucional** en la prestación de los servicios de salud, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 0256 de 2016. Se recomienda mantener y fortalecer las buenas prácticas identificadas, así como analizar de manera puntual los casos con calificación regular, con el fin de implementar acciones de mejora continua orientadas a garantizar una atención cada vez más humanizada, oportuna y de calidad.

9. RESOLUCION 0256 DE 2016 recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E HRMB

RESOLUCION 0256 DE 2016 recomendaría a sus familiares y amigos la E.S.E HRMB	CANTIDAD
DEF SI	2171
DEF NO	2
PROB	62



La intención de recomendación es ampliamente favorable. El **99,9 %** de los usuarios manifestó una disposición positiva a recomendar la institución, distribuidos entre **Definitivamente sí (97,1 %)** y **Probablemente sí (2,8 %)**. Solo un porcentaje mínimo (**0,1 %**) indicó que definitivamente no la recomendaría. Los resultados evidencian un **alto nivel de confianza y satisfacción** de los usuarios frente a los servicios prestados por la E.S.E HRMB, en concordancia con los lineamientos de la Resolución 0256 de 2016. Este indicador constituye una fortaleza institucional y refleja el impacto positivo de la calidad, oportunidad y humanización en la atención. No obstante, se recomienda revisar de manera puntual los pocos casos con percepción negativa, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la experiencia del usuario

 E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán III Nivel, El Socorro - Santander	ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO	Cód.: GIC-FO-183	Versión: 01
		Fecha: 13/11/2024	Página: 10 de 1
	OFICIO		

10. CONCLUSION GENERAL

El análisis integral de los resultados de la encuesta aplicada, en cumplimiento de la Resolución 0256 de 2016, evidencia un alto nivel de satisfacción y percepción positiva de los usuarios frente a los servicios de salud prestados por la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán (HRMB). La población atendida es mayoritariamente femenina y pertenece en su mayoría al régimen subsidiado, lo que refleja una atención orientada a población con condiciones de mayor vulnerabilidad social, garantizando el acceso equitativo a los servicios de salud.

Los usuarios destacan de manera significativa la facilidad de ingreso a la institución, la agilidad en los trámites administrativos, con tiempos de admisión inferiores a 30 minutos en casi la totalidad de los casos, y una excelente percepción de la calidad de la atención, calificada principalmente entre buena y muy buena. Asimismo, la alta demanda de servicios como Urgencias, Laboratorio, Consulta Especializada e Imagenología demuestra la capacidad resolutoria y el rol fundamental del hospital como referente en la atención integral.

De igual forma, los resultados relacionados con la experiencia global y la intención de recomendación reflejan un alto grado de confianza, credibilidad y satisfacción, ya que prácticamente la totalidad de los usuarios recomendaría la E.S.E HRMB a sus familiares y amigos. Aunque los casos de percepción regular o negativa son mínimos, estos representan oportunidades de mejora que deben ser analizadas para fortalecer los procesos y mantener la mejora continua.

En conclusión, los resultados confirman que la E.S.E HRMB cumple de manera satisfactoria con los estándares de calidad, oportunidad, accesibilidad y humanización en la atención, consolidándose como una institución confiable y comprometida con el bienestar de la población usuaria, sin perjuicio de continuar implementando acciones que permitan fortalecer la excelencia en la prestación de los servicios de salud.